Office national de l'énergie | National Energy Board

Office national de l'énergie

Rapport ministériel sur le rendement

2010-2011

La version originale a été signée par

Gaétan Caron
Président et premier dirigeant
Office national de l'énergie

La version originale a été signée par

L'honorable Joe Oliver, C.P., député
Ministre
Ressources naturelles

Canada

Table des matières

Message du président et premier dirigeant **1**

Section I Survol de l'organisation **3**

Raison d'être 3
Responsabilités 3
Résultat(s) stratégique(s) et architecture des activités de programme (AAP) 4
Priorités organisationnelles 4
Analyse des risques 8
Résumé du rendement 10
Profil de dépenses 12
Budget des dépenses par crédit voté 13

Section II Analyse des activités de programme par résultat stratégique **15**

Résultat stratégique 15
Activité de programme : Réglementation de l'énergie 15
Résumé du rendement et analyse de l'activité de programme 17
Leçons apprises 23
Activité de programme : Information sur l'énergie 23
Résumé du rendement et analyse de l'activité de programme 25
Leçons apprises 26
Activité de programme : Services internes 26
Résumé du rendement et analyse de l'activité de programme 27
Leçons apprises 29

Section III Renseignements supplémentaires **31**

Information financière 31
Tableaux/graphiques présentant l'information financière 32
États financiers 32
Liste des tableaux renfermant des renseignements supplémentaires 32

Section IV Autres sujets d'intérêt **33**

Pour nous joindre 33

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET PREMIER DIRIGEANT

Je suis heureux de remettre le présent *Rapport ministériel sur le rendement* de l'Office national de l'énergie (l'ONÉ ou l'Office), l'organisme qui réglemente le secteur énergétique de son ressort au Canada. Notre mandat est de réglementer, dans l'intérêt public canadien, les pipelines, la mise en valeur des ressources énergétiques et le commerce de l'énergie. Ses objectifs touchent la sécurité du grand public et des travailleurs, la protection de l'environnement et l'efficience de l'infrastructure et des marchés énergétiques.

Au cours de l'exercice 2010-2011, l'Office a étudié de nombreuses demandes d'autorisation visant de nouvelles installations pipelinières, des droits et tarifs pipeliniers et la cessation d'exploitation de pipelines, ainsi que des demandes pour résoudre des plaintes de parties intéressées à l'encontre de sociétés soumises à la réglementation de l'ONÉ. On notera particulièrement la décision de l'ONÉ d'autoriser le gazoduc Mackenzie, d'une longueur de 1 196 km, dans les Territoires du Nord-Ouest au Canada.

Le mandat de l'ONÉ consiste aussi à réglementer l'exploration, la mise en valeur et la production de pétrole et de gaz dans le Nord canadien. Jusqu'à tout récemment, le rôle que joue l'Office dans les décisions touchant les forages extracôtiers dans l'Arctique retenait peu l'attention. L'explosion dans le golfe du Mexique a soudainement tout changé. En réaction à cet événement, l'Office a annoncé qu'il examinerait ses exigences actuelles en matière de sécurité et d'environnement pour les forages extracôtiers dans l'Arctique. Dans le cadre de cette revue, l'Office analysera la meilleure information disponible sur les dangers et les risques associés aux activités de forage extracôtier dans l'Arctique canadien, ainsi que les mesures de sécurité visant à prévenir les accidents et les défaillances et à intervenir au besoin. Le rapport définitif, qui sera rendu public d'ici la fin de 2011, présentera l'information dont l'Office aura besoin si des demandes de forage extracôtier dans l'Arctique canadien devaient être présentées ultérieurement.

Même si le secteur pipelinier canadien continue d'offrir un moyen sécuritaire pour transporter l'énergie, l'Office a constaté une augmentation du nombre et de la gravité des incidents depuis quelques années. La sécurité des pipelines, qui comprend la sécurité des Canadiens et Canadiennes qui travaillent à leur construction et à leur exploitation ainsi que celle des gens qui habitent à proximité de ces installations, demeure un enjeu important pour l'Office et la population canadienne. Afin de comprendre les raisons derrière cette tendance récente, l'Office a étudié plus d'une centaine d'incidents et a fait part de ses conclusions lors d'un atelier portant sur les stratégies susceptibles d'en réduire le nombre. L'ONÉ intégrera les leçons tirées de ces discussions à ses activités et aux améliorations constantes qu'il apporte à ses processus.

Par suite d'une modification apportée à la *Loi sur l'Office national de l'énergie*, l'ONÉ a mis sur pied un programme d'aide financière aux participants, qui a pour but de soutenir financièrement les membres du public désirant participer aux audiences orales qui se tiennent lorsqu'une demande liée à des installations lui est présentée en vertu de la Loi. Grâce à ce programme, les particuliers, les propriétaires fonciers, les organismes sans but

lucratif et les groupes autochtones touchés par les demandes d'autorisation de pipelines peuvent obtenir un soutien pour participer aux processus d'audience.

De nombreux changements ont marqué la dernière année à l'Office national de l'énergie. Malgré tout, les Canadiens et Canadiennes ont bénéficié de notre engagement sans cesse renouvelé d'acquérir de nouvelles connaissances et de rendre des comptes. Nous sommes impatients de continuer à participer de façon active et efficace à la poursuite d'un avenir énergétique durable au Canada.

Le président et premier dirigeant,

La version originale a été signée par
Gaétan Caron

SECTION I

SURVOL DE L'ORGANISATION

Raison d'être

L'Office national de l'énergie (l'Office ou l'ONÉ) est un tribunal de réglementation fédéral indépendant et quasi judiciaire qui a été fondé en 1959 et dont la raison d'être est de promouvoir la sûreté et la sécurité, la protection de l'environnement et l'efficience économique dans l'intérêt public canadien, en vertu du mandat conféré par le Parlement au chapitre de la réglementation des pipelines, de la mise en valeur des ressources énergétiques et du commerce de l'énergie.

Responsabilités

La *Loi sur l'Office national de l'énergie* (la Loi sur l'ONÉ) définit les principales responsabilités de l'Office, qui consistent à réglementer :

- la construction, l'exploitation et la cessation d'exploitation des pipelines qui franchissent des frontières internationales ou les limites d'une province ou d'un territoire, de même que les droits et tarifs de transport s'y rapportant;
- la construction et l'exploitation de lignes internationales de transport d'électricité et de lignes interprovinciales désignées;
- les importations et exportations de gaz naturel et les exportations de pétrole brut, de liquides de gaz naturel et d'électricité.

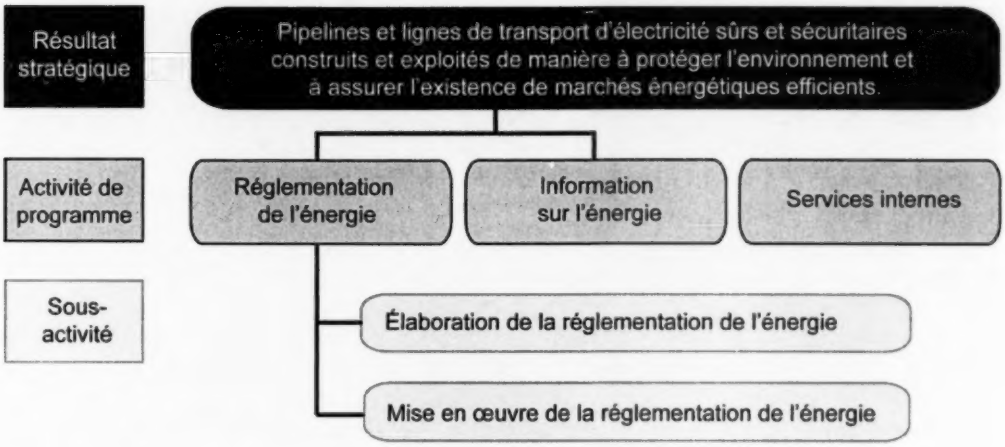
L'Office assume aussi des responsabilités en matière de réglementation relativement à l'exploration et à la production pétrolières et gazières ainsi qu'aux activités sur les terres pionnières qui ne sont pas, par ailleurs, assujetties à une entente fédérale-provinciale. Ces responsabilités en matière de réglementation lui sont accordées par la *Loi sur les opérations pétrolières au Canada* (LOPC) et la *Loi fédérale sur les hydrocarbures* (LFH). La compétence de l'ONÉ s'étend aux régions suivantes : la zone extracôtière de la côte Ouest, les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut, la zone extracôtière de l'Arctique, la baie d'Hudson, une partie du golfe du Saint-Laurent, une partie de la baie de Fundy et l'île de Sable.

La *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* (LCÉE), la *Loi sur la gestion des ressources de la vallée du Mackenzie* et la Loi sur l'ONÉ confèrent en outre à l'Office des responsabilités sur le plan environnemental. Par ailleurs, le ministre du Travail nomme des inspecteurs de l'Office comme agents de santé et de sécurité afin d'assurer le respect de la Partie II du *Code canadien du travail,* pour ce qui est des installations et des activités réglementées par l'Office.

L'ONÉ surveille également les divers aspects de l'offre et de la demande, de la production, de la mise en valeur et du commerce des ressources énergétiques qui relèvent du gouvernement fédéral. Il rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Ressources naturelles.

Résultat(s) stratégique(s) et architecture des activités de programme (AAP)

L'organigramme qui suit présente l'architecture de l'ONÉ en ce qui a trait à son résultat stratégique et à l'architecture de ses activités de programme. Les activités et les sous-activités de programme visent toutes à lui permettre d'atteindre son résultat stratégique.



Priorités organisationnelles

Définition des critères de rendement et des priorités

Dépassé : Plus de 100 % du niveau de rendement attendu (selon l'indicateur et l'objectif ou les activités et les résultats prévus) inhérent au résultat attendu ou à la priorité que précise le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) correspondant a été atteint au cours de l'exercice.

Totalement atteint : Exactement 100 % du niveau de rendement attendu (selon l'indicateur et l'objectif ou les activités et les résultats prévus) inhérent au résultat attendu ou à la priorité que précise le RPP correspondant a été atteint au cours de l'exercice.

Essentiellement atteint : De 80 % à 99 % du niveau de rendement attendu (selon l'indicateur et l'objectif ou les activités et les résultats prévus) inhérent au résultat attendu ou à la priorité que précise le RPP correspondant a été atteint au cours de l'exercice.

Plutôt atteint : De 60 % à 79 % du niveau de rendement attendu (selon l'indicateur et l'objectif ou les activités et les résultats prévus) inhérent au résultat attendu ou à la priorité que précise le RPP correspondant a été atteint au cours de l'exercice.

Non atteint : Moins de 60 % du niveau de rendement attendu (selon l'indicateur et l'objectif ou les activités et les résultats prévus) inhérent au résultat attendu ou à la priorité que précise le RPP correspondant a été atteint au cours de l'exercice.

Priorité	Type[1]	Résultat(s) stratégique(s) ou activité(s) de programme
Fournir un cadre de réglementation clair et cohérent	Nouveau	Réglementation de l'énergie
Progrès : Essentiellement atteint		

La présence d'un cadre de réglementation clair et cohérent assorti de processus et d'outils de soutien est essentielle à l'atteinte du résultat stratégique de l'ONÉ, car il fait connaître ses attentes aux sociétés qu'il réglemente.

- Lancement d'une revue des exigences relatives à la sécurité et à l'environnement pour les forages extracôtiers dans l'Arctique
- Signature d'un protocole d'entente avec le ministre de l'Environnement pour reconnaître l'ONÉ comme organisme de remplacement pour les évaluations environnementales devant être réalisées par une commission d'examen créée aux termes de la LCÉE; ce protocole a rendu le processus d'évaluation environnementale fédérale plus efficace.
- Réalisation d'une étude sur les récents incidents survenus dans l'industrie touchant la sécurité, la prévention des dommages et l'intégrité des installations qui relèvent de l'ONÉ afin de cerner les causes fondamentales de ces incidents. L'Office a organisé un atelier ouvert au public pour faire part de son analyse et discuter de stratégies pour réduire le nombre d'incidents.
- Publication d'un avis de projet de modification réglementaire du *Règlement de 1999 sur les pipelines terrestres* (RPT-99) afin de clarifier les attentes de l'ONÉ relativement à la préparation et à l'instauration de systèmes de gestion par les sociétés réglementées par l'ONÉ
- Publication d'un projet de modification réglementaire du RPT-99 définissant les attentes de l'Office à l'endroit des sociétés en matière d'élaboration, de documentation, de mise en œuvre et d'actualisation d'un programme de sûreté répondant aux exigences de la norme *CSA Z246.1-09*
- Poursuite de l'élaboration du programme visant à favoriser la participation du public et rôle de premier plan dans l'instauration d'une démarche multilatérale visant à améliorer le cadre de réglementation de l'ONÉ
- Élaboration et publication des *Directives visant le croisement sécuritaire de pipelines réglementés par l'ONÉ par un véhicule ou de l'équipement mobile agricole* pour répondre aux commentaires formulés dans le cadre de l'Initiative de consultation relative aux questions foncières (ICQF)
- Poursuite du travail sur le *Règlement sur la prévention des dommages*. La préparation de la version définitive du règlement a été reportée pour permettre une analyse approfondie et la consultation des parties prenantes.
- Décision de délivrer une ordonnance générale touchant 33 titulaires de certificats de lignes internationales de transport d'électricité (LIT) et des ordonnances modificatrices individuelles à cinq titulaires de permis de LIT, exigeant qu'ils se conforment aux normes obligatoires de fiabilité en matière d'électricité. Une ébauche de l'ordonnance générale a été distribuée pour recueillir les commentaires du public.

1 Le « type » est classé de la manière suivante : **Déjà engagé**, signifie qu'un engagement a été pris pendant le premier ou le deuxième exercice précédant celui visé par le rapport; **Continu**, indique que l'engagement a été pris au moins trois exercices avant celui visé par le rapport et **Nouveau**, signifie que l'engagement est pris durant l'exercice visé par le Rapport ministériel sur le rendement.

- Élaboration et publication, en collaboration avec l'Office Canada–Terre-Neuve-et-Labrador des hydrocarbures extracôtiers et l'Office Canada-Nouvelle-Écosse des hydrocarbures extracôtiers, de notes d'orientation portant sur le *Règlement sur le forage et la production de pétrole et de gaz au Canada*
- Report des initiatives projetées relatives à la Stratégie globale pour le Nord et des améliorations au cadre législatif pour le Nord et les activités extracôtières en raison de priorités concurrentes, comme le dossier Arctique

Priorité	Type	Résultat(s) stratégique(s) ou activité(s) de programme
Améliorer le rendement des sociétés réglementées	Nouveau	Réglementation de l'énergie

Progrès : Totalement atteint

La capacité de l'ONÉ à influer sur les façons de faire des sociétés qu'il réglemente dans des facettes qui revêtent une grande importance (c.-à-d. la sécurité, l'environnement, la participation de la population, l'intégrité financière, la gestion des urgences et la sûreté) contribue grandement à l'atteinte du résultat stratégique.

- Examen de son programme de vérification des programmes de gestion et de protection des sociétés relevant de la réglementation de l'ONÉ et publication d'une évaluation et d'un protocole de vérification uniformisés
- Augmentation des vérifications de la conformité et amélioration des méthodes pour mesurer le rendement des sociétés réglementées, en mettant l'accent sur l'examen et la réduction des incidents
- Publication du rapport intitulé *Gros plan sur la sécurité et l'environnement – Analyse comparative du rendement des pipelines 2000-2008* examinant le nombre et la fréquence des incidents liés à la sécurité et à l'intégrité des pipelines ainsi qu'à l'environnement

Priorité	Type	Résultat(s) stratégique(s) ou activité(s) de programme
Rendre des décisions relatives à la réglementation en temps opportun, dans l'intérêt de la population canadienne	Nouveau	Réglementation de l'énergie

Progrès : Essentiellement atteint

L'atteinte du résultat stratégique repose entièrement sur la capacité de l'Office à rendre des décisions au titre de la réglementation en temps opportun, en aidant à respecter les droits et les intérêts des parties touchées par les installations et les activités réglementées par l'Office et en favorisant l'établissement de marchés énergétiques efficients.

- Respect des normes de service dans 267 des 272 demandes traitées durant l'exercice 2010-2011
- Mise en place d'un programme d'aide financière aux participants pour permettre à la population de participer de façon opportune et significative aux audiences orales relatives à des installations

- Initiative visant à mettre à jour la section du Guide de dépôt de l'ONÉ portant sur les exigences de dépôt liées à l'évaluation environnementale et socio-économique
- Poursuite des efforts pour remplir les engagements pris dans le cadre de l'ICQF
- Simplification du processus de dépôt en ligne des demandes d'importation et d'exportation à court terme
- Mise en place du système de suivi du processus de réglementation, un outil interne permettant de repérer les demandes à l'étude et d'en vérifier l'état d'avancement
- Délivrance de six décisions au terme d'audiences sur des demandes d'autorisation importantes, notamment le projet gazier Mackenzie, le projet de Horn River de Nova Gas Transmission Ltd. et celui des installations de traitement du gaz Dawson et des pipelines connexes de Westcoast Energy Inc.

Priorité	Type	Résultat(s) stratégique(s) ou activité(s) de programme
Fournir de l'information pertinente, neutre et crédible sur l'énergie	Nouveau	Information sur l'énergie

Progrès : Essentiellement atteint

Dans le cadre de son programme d'information sur l'énergie, l'ONÉ offre un large éventail de produits d'information sur le secteur de l'énergie afin d'aider les Canadiens et Canadiennes à mieux comprendre la consommation d'énergie au Canada et le rôle de l'Office dans la réglementation de ce secteur.

- Simplification du programme d'information sur l'énergie pour qu'il s'harmonise davantage au mandat de l'ONÉ
- Poursuite des efforts pour améliorer sa capacité de collecte et d'analyse des renseignements sur le marché énergétique
- Publication de nombreux documents d'information sur l'énergie et le marché énergétique
- Démarrage d'un projet de conversion au format électronique des données historiques sur les zones pionnières

Priorité	Type	Résultat(s) stratégique(s) ou activité(s) de programme
Veiller à ce que l'ONÉ ait la capacité nécessaire de remplir efficacement son mandat	Nouveau	Services internes

Progrès : Totalement atteint

Une gestion et un leadership efficaces contribuent à l'atteinte du résultat stratégique de l'ONÉ en améliorant le rendement de l'organisation.

- Poursuite de la mise en œuvre de la Stratégie des personnes, en priorisant le développement du leadership
- Démarrage d'un projet de refonte du système de classification des postes à l'ONÉ
- Élaboration et mise en place de nouveaux plans stratégiques en matière de gestion de l'information et de technologie de l'information

- Gestion efficace respectant les crédits accordés à l'ONÉ, et révision de la structure de gouvernance financière de l'organisation
- Mise au point de l'outil de gestion du travail devant soutenir le processus de planification des activités et sa mise en œuvre

Analyse des risques

Cadre de travail

La prise en compte de l'environnement dans lequel l'ONÉ évolue constitue un facteur déterminant dans l'atteinte de son résultat stratégique. Au cours de l'exercice 2010-2011, la relance économique à l'échelle mondiale s'est confirmée davantage, alors qu'au Canada, elle a été plus forte que prévu. Si le secteur pétrolier a été vigoureux durant la période, le secteur du gaz naturel, aux prises avec de bas prix, a encore enregistré un niveau d'activité parmi les plus faibles jamais vus.

Les prix du pétrole brut sont passés de 80 $US le baril en mars 2010 à 103 $US le baril en mars 2011. Beaucoup de pipelines dont la construction avait été approuvée sont entrés en service, dont Keystone, Alberta Clipper d'Enbridge, le prolongement du pipeline Keystone Cushing et Southern Lights d'Enbridge. Par ailleurs, des plans de mise en valeur de plusieurs projets d'exploitation des sables bitumineux suspendus durant le ralentissement économique ont été relancés pendant l'exercice 2010-2011, en réaction aux perspectives économiques de plus en plus favorables qui apparaissaient à l'échelle mondiale. Pendant l'exercice 2010-2011, l'augmentation de la production et des activités liées à l'exploitation des sables bitumineux a soumis ce secteur à une plus forte attention des acteurs environnementaux.

Les prix du gaz naturel n'ont guère évolué depuis l'exercice 2009-2010, demeurant à l'intérieur d'une fourchette de 4 à 5 $US par million de BTU. Cette stabilité s'explique par les répercussions qu'a eues la récession économique sur la demande, ainsi que par la mise en valeur continue de ressources de gaz non classique, comme le gaz de schiste, partout en Amérique du Nord. L'exploitation de ces ressources de gaz non classique s'est poursuivie au Canada, en particulier dans le nord-est de la Colombie-Britannique. Durant la période, l'expansion de l'infrastructure pipelinière pour amener ce nouvel approvisionnement de gaz naturel jusqu'au réseau nord-américain s'est poursuivie, notamment par l'achèvement du gazoduc Groundbirch en décembre 2010 et l'autorisation de la construction du gazoduc de Horn River, en janvier 2011.

L'embellie sur le plan économique a entraîné une augmentation des prix de l'électricité durant l'exercice 2010-2011, aussi bien sur les marchés de gros que d'utilisation finale. Par rapport à l'exercice précédent, la moyenne pondérée des prix de gros de l'électricité en Alberta et en Ontario a progressé de 45 % et de 30 % respectivement. Les tarifs réglementés ont également augmenté dans plusieurs autres provinces. Par ailleurs, la demande d'électricité était en hausse en Alberta et Ontario, une situation attribuable en partie à la croissance économique (Alberta) et à la forte utilisation de climatiseurs d'air durant l'été (Ontario). Ces deux provinces ont également réduit leur production d'électricité à partir du charbon. Les faibles précipitations enregistrées dans les

principales régions productrices d'hydroélectricité (Québec, Ontario, Manitoba et Colombie-Britannique) ont fait chuter les exportations nettes d'électricité de 40 % par rapport à l'exercice précédent.

Risques, conséquences et stratégies

L'ONÉ prend très au sérieux les menaces potentielles pour la sécurité du public et l'environnement. Durant l'exercice 2010-2011, les importants déversements de pétrole qui sont survenus aux États-Unis ont eu des répercussions immédiates, et peut-être même durables, sur la perception des Canadiens et Canadiennes à l'égard de la sécurité de la filière énergétique. Les attentes des parties intéressées au Canada en matière d'examen et de reddition de comptes sont plus élevées que jamais. La population canadienne veut avoir la certitude que toutes les mesures sont prises pour éviter que des incidents du genre se produisent au Canada. Sensible à ces demandes, l'Office a annoncé, en mai 2010, qu'il procéderait à une revue des exigences relatives à la sécurité et à l'environnement pour les forages extracôtiers dans l'Arctique. L'Office se prépare, de façon proactive, aux demandes à venir et tire des leçons des déversements de pétrole récents. Pour mener à bien cette revue, l'Office a modifié ses priorités et réaffecté des ressources qui étaient consacrées à d'autres projets nordiques, comme l'amélioration du cadre législatif pour le Nord et les zones extracôtières.

Le nombre de demandes de renseignements des médias et de demandes faites en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* (LAI) ainsi que de comparutions devant des comités parlementaires par du personnel de l'ONÉ a considérablement augmenté durant l'exercice 2010-2011. Cet intérêt sans précédent dans l'histoire de l'Office l'a forcé à réagir rapidement pour répondre aux nouvelles demandes. Il a préparé de nouvelles marches à suivre pour traiter les demandes présentées en vertu de la LAI et les enquêtes des parlementaires et a consacré de nouvelles ressources en réaffectant celles qu'il avait à sa disposition.

Afin d'améliorer sa capacité stratégique pour faire face aux nouveaux défis et aux nouvelles attentes, l'ONÉ a entrepris une réorganisation au début de 2011. Deux nouveaux postes de direction ont été créés : chef de la stratégie – Réglementation et chef de la stratégie – Intégration opérationnelle. Un nouveau comité de la haute direction, appelé Groupe des chefs de la stratégie, a aussi été formé pour améliorer la planification stratégique et la fonction d'orientation de l'Office.

Même si le nombre d'audiences durant l'exercice 2010-2011 est comparable à celui des dernières années, dans une perspective historique, il a été élevé. Le personnel de l'Office a accompli un énorme travail de préparation auprès des groupes autochtones et des parties prenantes, afin de faire connaître ses processus et les occasions qui sont offertes au public d'y participer. Ces tâches de préparation, ainsi que le nombre élevé d'audiences, a nécessité des ressources supplémentaires pour les audiences et obligé le personnel à faire preuve de souplesse pour gérer cette charge de travail.

Résumé du rendement

Ressources financières pour l'exercice 2010-2011 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
52,5	63,1	58,8

À noter : Les ressources financières devraient correspondre à la somme de la ligne Total pour les activités de programme et les services internes.

Ressources humaines (en équivalents temps plein) pour l'exercice 2010-2011

Prévues	Réelles	Écart
392,6	374,3	18,3

À noter : Les montants ont été arrondis et peuvent par conséquent varier.

Résultat stratégique : Pipelines et lignes de transport d'électricité sûrs et sécuritaires construits et exploités de manière à protéger l'environnement et à assurer l'existence de marchés énergétiques efficients.

Indicateurs de rendement	Objectifs	Rendement pour l'exercice 2010–2011[2]
Fréquence des blessures invalidantes et des défaillances de pipelines	Aucune blessure invalidante ni défaillance de pipeline; évaluation reposant sur les incidents signalés et l'amélioration d'une année à l'autre	**Essentiellement atteint** Blessures invalidantes : Aucune. Il s'agit d'une diminution par rapport aux trois blessures invalidantes durant l'exercice 2009-2010. Accident mortel : Un[3]. Il s'agit d'une augmentation par rapport à l'absence d'accident mortel durant l'exercice 2009-2010. Défaillances de pipelines : Une. Cela représente une diminution par rapport aux quatre défaillances durant l'exercice 2009-2010.
Fréquences des rejets importants dans l'environnement (rejet important = supérieur à 100 m^3 d'hydrocarbures liquides)	Aucun rejet; évaluation reposant sur les incidents signalés et l'amélioration d'une année à l'autre	**Totalement atteint** Rejets importants > 100 m^3 : Aucun. Il s'agit d'une diminution par rapport aux trois rejets importants de l'exercice 2009-2010.

2 Toutes les statistiques présentées dans le présent rapport correspondent à l'exercice financier. Les statistiques contenues dans les autres publications de l'ONÉ, par exemple le Rapport annuel et les rapports sur les indicateurs de rendement en matière de sécurité, portent sur l'année civile. Cette méthode affecte la comparabilité des données entre les diverses publications.

3 Le travailleur a été impliqué dans un accident de véhicule.

Marchés canadiens de l'énergie et du transport par pipeline qui fonctionnent bien	Capacité pipelinière en place suffisante, d'après les taux d'utilisation des pipelines	**Essentiellement atteint** Il a fallu recourir à la répartition sur quelques oléoducs canadiens durant l'exercice 2010-2011, ce qui indique que la capacité était insuffisante. Cette situation s'explique par des ruptures sur des oléoducs adjacents aux É.-U., qui ont empêché le pétrole brut canadien d'atteindre les marchés américains. Il s'en est suivi une interruption de la production. La capacité pipelinière pour le gaz naturel et les produits pétroliers était suffisante.
	Prix équivalent sur les marchés énergétiques canadiens et américains comparables	Les prix du pétrole et du gaz au Canada ont été comparables à ceux des États-Unis, ce qui indique que les marchés canadiens fonctionnent bien.
	Services fournis par les sociétés pipelinières aux expéditeurs répondant aux besoins de ces derniers	Le taux de satisfaction des expéditeurs a été, en moyenne, de 3,48 sur une échelle de 1 à 5 (1 = très insatisfait et 5 = très satisfait). Il s'agit d'une baisse par rapport à la moyenne de 3,54 sur les deux derniers exercices. Les principales récriminations des expéditeurs se situent dans le service à la clientèle et les problèmes de fonctionnement. Cependant, 55 % des expéditeurs ont indiqué qu'ils étaient satisfaits ou très satisfaits du service dans son ensemble.

Activité de programme	Dépenses réelles 2009-2010 (en millions de dollars)	2010–2011[4] (en millions de dollars)				Arrimage sur les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations[5]	Dépenses réelles	
Réglementation de l'énergie	29,1	23,9	23,9	32,8	30,8	Croissance économique vigoureuse
Information sur l'énergie	6,8	4,0	4,0	7,6	7,2	Croissance économique vigoureuse
Total	35,9	27,9	27,9	40,4	38,0	

4 À partir du cycle de préparation du Budget des dépenses principal 2009-2010, les ressources pour l'activité de programme des services internes sont affichées séparément des autres activités de programme et ne sont plus réparties entre les activités de programme restantes comme auparavant. Cette méthode affecte la comparabilité des données sur les dépenses et les ÉTP par activité de programme entre les exercices.

5 Il existe des écarts entre les dépenses prévues et le total des autorisations/dépenses réelles car les dépenses prévues ne tenaient pas compte des crédits accordés pour le réseau de NOVA Gas Transmission Ltd., l'ICQF et le programme de participation accrue des Autochtones.

Activité de programme	Dépenses réelles 2009-2010 (en millions de dollars)	2010–2011 (en millions de dollars)			
		Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Services internes	20,3	24,6	24,6	22,7	20,8

Profil de dépenses

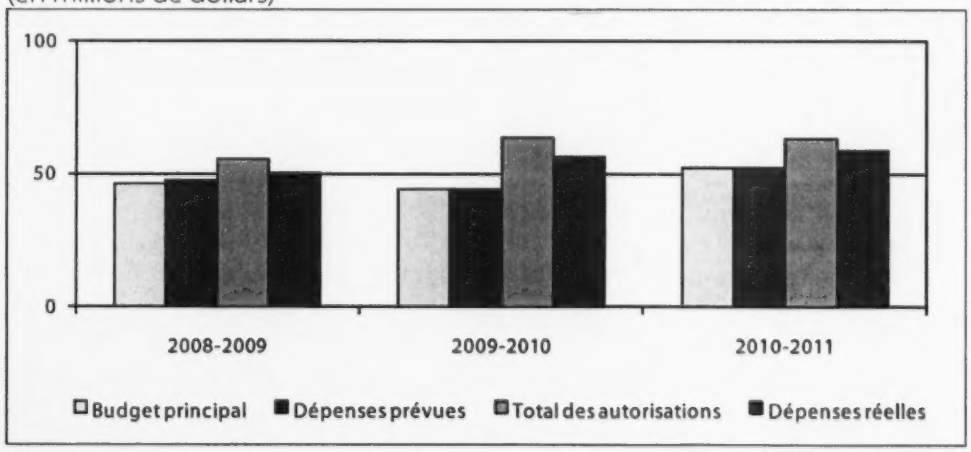
Le financement de l'ONÉ provient de crédits parlementaires. Le gouvernement du Canada recouvre environ 90 % de ses crédits auprès des sociétés réglementées. Les revenus sont déposés directement dans le Trésor. Ce processus relève du *Règlement sur le recouvrement des frais* qui découle de la Loi sur l'ONÉ.

Au cours des trois dernières années, on a observé une tendance à la hausse des dépenses de l'ONÉ. La hausse enregistrée durant l'exercice 2008-2009 résulte des modifications négociées à la convention collective et à l'accroissement des ÉTP approuvés par le Conseil du Trésor. Pour l'exercice 2009-2010, la hausse provenait principalement de la décision de l'Office, rendue en février 2009, de prendre en charge la réglementation du réseau NOVA Gas Transmission Ltd. (NGTL) de TransCanada PipeLines. Par suite de l'élargissement des responsabilités de l'ONÉ, des fonds supplémentaires lui ont été accordés pour ajouter les ÉTP nécessaires. Ces postes ont été partiellement pourvus en 2009-2010.

Au cours de l'exercice 2010-2011, les dépenses ont augmenté puisque l'ONÉ a pleinement ressenti les effets de l'élargissement de sa compétence au réseau NGTL et a complété le recrutement pour les postes ÉTP supplémentaires. La hausse est également attribuable à l'initiative de revue des exigences de forage dans l'Arctique.

Tendance des dépenses

(en millions de dollars)



- Le budget principal de l'exercice 2010-2011 était en hausse, résultat de l'ajout du financement provenant de l'approbation d'une présentation soumise au Conseil du Trésor durant l'exercice précédent (9,6 millions de dollars pour le réseau NGTL, l'ICQF et le programme de participation accrue des Autochtones).
- Les dépenses prévues correspondent au budget principal de chaque exercice. Par conséquent, les montants sont égaux pour les exercices 2009-2010 et 2010-2011.
- Le total des autorisations a augmenté au cours de l'exercice 2009-2010 en raison de l'approbation de la présentation au Conseil du Trésor mentionnée précédemment. Le total des autorisations pour l'exercice 2010-2011 est donc virtuellement égal à celui de l'exercice précédent.
- Les dépenses réelles sont en hausse par rapport à l'exercice précédent, parce que l'Office a pu accroître son personnel net avec le temps, grâce au financement supplémentaire découlant de l'approbation de la présentation au Conseil du Trésor mentionnée précédemment. L'Office n'a toutefois pas pourvu tous les postes disponibles. Les ressources inutilisées représentent 6,8 % (4,3 millions de dollars). Cette situation s'explique par les ressources inutilisées du Programme d'aide financière aux participants, de la réserve pour les audiences et des postes à pourvoir.

Budget des dépenses par crédit voté

Le lecteur trouvera plus d'information sur les crédits votés de l'organisme et les dépenses législatives dans la publication intitulée *Comptes publics du Canada 2010-2011 (Volume II)*. On peut se procurer une version électronique des comptes publics dans le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada[6].

6 Voir *Comptes publics du Canada 2010*, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html.

SECTION II
ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Résultat stratégique

L'Office n'a qu'un résultat stratégique, auquel contribuent toutes ses activités de programme et les résultats attendus de celles-ci :

Pipelines et lignes de transport d'électricité sûrs et sécuritaires construits et exploités de manière à protéger l'environnement et à assurer l'existence de marchés énergétiques efficients.

Activité de programme : Réglementation de l'énergie

Ce programme procure à la population canadienne, aux promoteurs de projets et aux autres organismes gouvernementaux la réglementation des lignes internationales de transport d'électricité et de lignes interprovinciales désignées, de la construction et de l'exploitation de pipelines internationaux et interprovinciaux, ainsi que des droits et tarifs pipeliniers s'y rattachant, du commerce de l'énergie et, enfin, de l'exploration et de la mise en valeur de certaines zones pionnières et extracôtières. Les sociétés réglementées par l'Office créent de la richesse qui profite à la population canadienne en transportant du pétrole, du gaz naturel et des liquides de gaz naturel, et en exportant des hydrocarbures et de l'électricité. Le rôle de l'Office, à titre d'organisme de réglementation, est d'aider à mettre en place un cadre permettant l'exercice de ces activités de manière conforme à l'intérêt du public, ce qui englobe les intérêts de tous les Canadiens et Canadiennes et consiste en un équilibre entre les intérêts économiques, environnementaux et sociaux qui change en fonction de l'évolution des valeurs et des préférences de la société.

Ressources financières pour l'exercice 2010-2011 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
23,9	32,8	30,8

Ressources humaines (ÉTP) pour l'exercice 2010-2011

Prévues	Réelles	Écart
178,2	194,6	16,4

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Progrès
Les installations et activités réglementées par l'Office sont sûres et sécuritaires. L'environnement est protégé pendant tout le cycle de vie des installations et activités réglementées par l'Office. La population canadienne profite d'une infrastructure et de marchés énergétiques efficients. Les droits ainsi que les intérêts des personnes touchées par les installations et activités réglementées par l'Office sont respectés.	Sociétés ayant des systèmes et des programmes de gestion satisfaisants et efficaces pour la sécurité, l'intégrité et la protection de l'environnement	Toutes les sociétés réglementées par l'ONÉ ont mis en place des systèmes et des programmes de sécurité et d'intégrité ainsi que de protection de l'environnement.	**Incapable de mesurer** La suffisance et l'efficacité des systèmes de gestion des sociétés sont évaluées dans le cadre du processus de vérification de la conformité de l'ONÉ. Trois vérifications ont été faites durant l'exercice. Même s'il a été possible de vérifier la suffisance et l'efficacité des systèmes de gestion et des programmes des sociétés visées par les vérifications, l'ONÉ n'est pas en mesure d'atteindre son objectif, qui est de vérifier toutes les sociétés. Par conséquent, cette mesure ne peut être faite correctement, en raison de l'échantillon trop petit disponible.
	Pourcentage des activités d'assurance de la conformité achevées	Toutes les activités d'assurance de la conformité ont été complétées.	**Essentiellement atteint** 97 % des activités projetées visant la sécurité, la sûreté et la conformité en matière d'environnement ont été complétées. Les activités d'assurance de la conformité prévues pour l'exercice 2010-2011 mais non achevées sont comprises dans le plan de vérification de la conformité du prochain exercice.
	Processus de l'Office au titre de la réglementation efficaces et efficients	Toutes les normes de service de l'Office pour les fonctions prévues au titre de la réglementation sont atteintes.	**Essentiellement atteint** Les normes de service ont été atteintes dans 277 des 284 fonctions exécutées au titre de la réglementation[7].

7 **Résultats liés aux normes de service de l'ONÉ, http://www.neb-one.gc.ca/clf-nsi/rpblctn/rprt/dprtmntlprfrmncrprt/2010-2011srvcstndrd-fra.html**

	Pourcentage des vérifications au titre de la réglementation financière achevées	Toutes les vérifications prévues au titre de la réglementation financière ont été réalisées.	**Totalement atteint** Toutes les vérifications financières prévues au titre de la réglementation financière ont été réalisées.
	Parties prenantes satisfaites des processus de l'Office, de l'information fournie et de leur interaction avec lui	Dans une proportion de 80 %, les parties prenantes sondées qui se sont exprimées à cet égard sont satisfaites des processus de l'Office, de l'information fournie et de leur interaction avec lui.	**Incapable de mesurer** Cette mesure ne peut être évaluée, la taille de l'échantillon des données recueillies étant trop petite pour tirer une conclusion.

Résumé du rendement et analyse de l'activité de programme

De façon générale, l'ONÉ a obtenu un bon rendement en regard des résultats attendus, des indicateurs de rendement et des objectifs. Durant l'exercice 2010-2011, l'Office a axé ses efforts sur ses priorités organisationnelles afin d'atteindre les résultats attendus de son programme de réglementation de l'énergie et, au bout du compte, son résultat stratégique.

Sécurité, sûreté et protection de l'environnement

Bilan de l'industrie

La sécurité du public et des personnes qui construisent et exploitent les pipelines réglementés par l'ONÉ et la protection de l'environnement revêtent une importance primordiale. La gestion des activités de vérification de la conformité de l'Office repose sur les données qu'il recueille lors de ses vérifications de conformité et de ses inspections, ainsi que sur les rapports que les sociétés réglementées doivent produire en vertu du *Règlement de 1999 sur les pipelines terrestres* (RPT-99) pour signaler des incidents touchant l'environnement et la sécurité. À ces renseignements s'ajoutent ceux provenant de l'initiative de signalement facultatif aux fins d'analyse des indicateurs de rendement sur le plan de la sécurité et de l'environnement.[8] Les taux de fréquence de blessures, les tendances concernant les incidents, les feuilles de pointage de l'activité de vérification de la conformité et d'autres indicateurs aident l'ONÉ à cerner les éléments nécessitant des améliorations et à déceler les entreprises exigeant une plus grande attention en matière de conformité.

8 Gros plan sur la sécurité et l'environnement, http://www.neb-one.gc.ca/clf-nsi/rsftyndthnvrnmnt/sfty/sftyprfrmncndctr/sftyprfrmncndctr-fra.html

Dans l'ensemble, le secteur pipelinier a continué d'offrir un mode de transport sûr pour acheminer l'énergie aux Canadiens et Canadiennes durant l'exercice 2010-2011[9].

En vertu du RPT-99 :

- Il n'y a eu aucune blessure invalidante et un accident mortel[10] sur les pipelines réglementés par l'ONÉ, comparativement à trois blessures invalidantes et aucun accident mortel au cours de l'exercice 2009-2010.
- On a enregistré une défaillance de pipeline, par rapport à quatre incidents du genre durant l'exercice 2009-2010.
- Aucun rejet important d'hydrocarbures liquides dans l'environnement n'est survenu. Il s'agit d'une diminution par rapport aux trois rejets importants de l'exercice 2009-2010.
- Au total, 67 rejets de gaz naturel ont été signalés, une hausse par rapport aux 49 rejets qui s'étaient produits durant l'exercice 2009-2010.
- Il y a eu 84 croisements non autorisés[11], une diminution marquée par rapport aux 145 enregistrés au cours de l'exercice 2009-2010.

En vertu du RPT-99 et de la LOPC :

- On a enregistré 185 incidents[12]. Il s'agit d'une augmentation par rapport aux 157 incidents qui sont survenus durant l'exercice 2009-2010.

En vertu de la LOPC :

- Un total de dix rejets de 100 L ou plus d'hydrocarbures ou d'autres contaminants ont été signalés en vertu de la LOPC (provenant de sites d'exploration et d'installations de production de gaz et de pétrole situés dans les Territoires du Nord-Ouest). Ce nombre se compare aux 11 rejets qui sont survenus durant l'exercice 2009-2010.

L'ONÉ assure un suivi pour tous les incidents qui sont signalés afin de déterminer si les mesures correctives de la société en cause sont satisfaisantes. L'Office préconise une démarche proactive en matière de prévention des incidents. Grâce à des mécanismes comme des inspections et des vérifications ainsi que la participation aux exercices d'intervention en cas d'urgence, son personnel veille à l'amélioration du rendement des installations réglementées sur le plan de la sécurité. Lorsque cela est nécessaire, l'ONÉ prend des actions directes. Au cours de l'exercice 2010-2011, il a :

- imposé, par mesure de prévention, des restrictions de pression sur cinq pipelines afin de réduire les inquiétudes en matière de sécurité;

---

9 Toutes les statistiques présentées dans le présent rapport correspondent à l'exercice financier. Les statistiques contenues dans les autres publications de l'ONÉ, par exemple le Rapport annuel et les rapports sur les indicateurs de rendement en matière de sécurité, portent sur l'année civile. Cette méthode affecte la comparabilité des données entre les diverses publications.

10 Le travailleur a été impliqué dans un accident de véhicule.

11 Les croisements non autorisés comprennent les travaux d'excavation et de construction et les autres activités qui sont susceptibles d'entraver l'accès à l'emprise ou la visibilité de celle-ci.

12 Les incidents comprennent les blessures graves, les rejets de gaz involontaires, les fuite de pétrole, les incendies et les ruptures de pipelines.

- diffusé un avis de sécurité à la grandeur de l'industrie au sujet de l'évaluation des risques associés aux légers enfoncements sur les pipelines à la suite de deux incidents causés par des fissures de fatigue;
- autorisé, conformément à l'article 15 de la Loi sur l'ONÉ, des membres de l'Office à assister à des réunions techniques sur la conformité afin d'insister sur les attentes de l'ONÉ et de faire rapport par la suite à l'ensemble de l'Office;
- observé les efforts d'intervention des autorités américaines lors du déversement du pipeline d'Enbridge près de Marshall, au Michigan, afin d'en tirer des leçons;
- poursuivi son rôle de co-champion auprès de la Canadian Common Ground Alliance, en travaillant avec ses partenaires nationaux et régionaux à la promotion de pratiques de construction sécuritaires à proximité des infrastructures enfouies, dans le cadre d'ateliers et de salons professionnels partout au Canada.

L'Office a observé, au cours des dernières années, une tendance à la hausse du nombre et de la gravité des incidents qui lui sont signalés par les sociétés soumises à sa réglementation. Afin de mieux comprendre les raisons derrière cette tendance récente, il a analysé plus d'une centaine d'incidents en rapport avec les programmes de sécurité, d'intégrité et de prévention des dommages. Cette analyse a fait ressortir que des causes fondamentales aussi bien sur le plan technique que du système de gestion ont contribué à chacun des incidents. L'ONÉ a fait part des résultats de cette analyse lors d'un atelier d'une journée visant à discuter de stratégies de réduction des incidents. Plus de 60 participants provenant de sociétés réglementées par l'ONÉ, des associations de l'industrie, de cabinets d'experts-conseils et d'autres organismes de réglementation ont assisté à l'atelier. L'ONÉ intégrera les résultats et leçons tirées de l'analyse des incidents et des discussions qui ont eu lieu lors de l'atelier aux activités, projets et perfectionnements de processus en cours.

Initiatives dans le Nord et au large des côtes

En mai 2010, l'Office a annoncé qu'il procéderait à une revue des exigences relatives à la sécurité et à l'environnement pour les forages extracôtiers dans l'Arctique[13]. Dans le cadre de cette revue, l'Office examinera la meilleure information disponible sur les dangers et les risques associés aux activités de forage extracôtier dans l'Arctique canadien, ainsi que les mesures de sécurité visant à prévenir les accidents et les défaillances et à intervenir au besoin. Il en résultera un rapport public renfermant des précisions quant aux exigences de dépôt pour les futures demandes de forage extracôtier dans l'Arctique canadien. Au cours de l'exercice 2010-2011, des membres et du personnel de l'Office ont rencontré des groupes autochtones et des représentants des gouvernements et des collectivités du Nord afin de mieux comprendre leur point de vue en ce qui a trait aux activités de forage extracôtier. La revue du dossier Arctique sera terminée avant la fin de 2011.

À la fin de 2010, l'Office a été l'hôte d'une rencontre du forum des organismes des Territoires du Nord-Ouest (T.N.-O.). Ce forum procure aux organismes qui œuvrent dans l'aménagement du territoire, l'évaluation environnementale, la réglementation de l'utilisation des terres et des eaux ainsi que la gestion des ressources une occasion d'apprendre les uns des autres et de coordonner leurs activités. Les participants à ce

13 Revue des exigences en matière de forages extracôtiers dans l'Arctique, http://www.neb-one.gc.ca/clf-nsi/rthnb/pplctnsbfrthnb/rctcffshrdrllngrvw/rctcffshrdrllngrvw-fra.html

forum ont indiqué que beaucoup de résultats positifs s'étaient dégagés de la rencontre, notamment l'élaboration d'un plan stratégique pour le forum et l'identification de mécanismes de coopération et des besoins de formation des membres.

L'ONÉ a également collaboré avec l'Office Canada–Terre-Neuve-et-Labrador des hydrocarbures extracôtiers et l'Office Canada–Nouvelle-Écosse des hydrocarbures extracôtiers à la préparation de notes d'orientation portant sur le *Règlement sur le forage et la production de pétrole et de gaz au Canada.* Cet exercice a débouché sur deux documents publiés conjointement en mars 2011 : *Directives relatives au plan de sécurité* et *Directives relatives au plan de protection de l'environnement*. Ces directives visent à aider les parties intéressées à comprendre les exigences du règlement et la façon de les respecter par des pratiques exemplaires, des codes et des normes.

Protection de l'environnement

Au cours de l'exercice 2010-2011, l'ONÉ a signé un protocole d'entente avec le ministre de l'Environnement en vue de reconnaître l'Office comme organisme de remplacement pour les évaluations environnementales devant être réalisées par une commission d'examen créée aux termes de la LCÉE. Cela signifie que l'ONÉ pourra désormais mener des évaluations environnementales indépendantes pour la majorité des projets qui auraient auparavant nécessité la création d'une commission d'examen. Ce changement rendra le processus d'évaluation environnemental du gouvernement fédéral plus efficace.

Durant la période étudiée, l'Office a entrepris la mise à jour de la section du Guide de dépôt portant sur les exigences de dépôt liées à l'évaluation environnementale et socio-économique. Cette opération a servi de forum aux parties intéressées et à l'Office pour engager un dialogue, améliorer la compréhension des processus d'évaluation environnementale et socio-économique en place et offrir des choix potentiels pour améliorer la section pertinente du Guide de dépôt. En novembre 2010, l'Office a publié une ébauche et a invité le public à en prendre connaissance et à transmettre ses commentaires, afin que la mise à jour du Guide tienne compte du point de vue des parties prenantes. Plus de 50 personnes et organismes ont participé au processus de consultation, y compris des organisations non gouvernementales de l'environnement (ONGE), des groupes autochtones, d'autres ministères fédéraux, provinciaux et territoriaux, des personnes du milieu universitaire, des sociétés réglementées, des planificateurs environnementalistes, des conseillers indépendants et d'autres organisations liées à l'industrie. La section révisée du Guide de dépôt portant sur l'évaluation environnementale et socioéconomique sera rendue publique en 2011.

L'ONÉ, en consultation avec les parties prenantes, a rédigé une ébauche du *Guide sur le processus de réhabilitation* à l'intention des sociétés de son ressort. Le guide renferme un processus clair pour recueillir et soumettre l'information sur le nettoyage des sols et les eaux souterraines contaminées à l'ONÉ. La version définitive du guide sera prête et rendue publique en 2011. Les renseignements sur la protection de l'environnement diffusés dans le site Web de l'ONÉ ont également été améliorés[14].

14 Page sur l'environnement du site de l'ONÉ, http://www.neb-one.gc.ca/clf-nsi/rsftyndthnvrmmnt/nvrnmnt/nvrnmnt-fra.html

Démarche à l'égard du système de gestion

Conformément au RPT-99, les sociétés du ressort de l'ONÉ doivent élaborer et mettre en œuvre des programmes de gestion et de protection. Ces programmes visent à promouvoir la sûreté et la sécurité des personnes, des pipelines et des biens ainsi que la protection de l'environnement. En janvier 2011, l'ONÉ a sollicité les commentaires du public sur un avis de projet de modification réglementaire (APMR 2011-01). Ce projet de modification clarifie les attentes de l'ONÉ à l'égard des sociétés, en expliquant qu'elles doivent se doter d'une démarche systématique, exhaustive et proactive en matière de gestion du risque, afin de satisfaire aux exigences de la Loi sur l'ONÉ et du RPT-99.

En mai 2010, l'Office a publié le projet de modification réglementaire 2010-01 définissant ses attentes à l'endroit des sociétés en matière d'élaboration, de documentation, de mise en œuvre et d'actualisation d'un programme de sûreté répondant aux exigences de la norme *CSA Z246.1-09* de l'Association canadienne de normalisation. Cette norme renferme des critères pour la création d'un programme de gestion de la sûreté capable de cerner et de gérer les menaces à la sûreté et les risques connexes. Elle exige aussi des entreprises qu'elles aient en place des processus et des procédures d'atténuation et d'intervention en vue de prévenir et de réduire au minimum l'impact des incidents liés à la sûreté pouvant avoir des effets néfastes sur la population, l'environnement, les biens et la stabilité économique. La date d'entrée en vigueur du projet de modification réglementaire 2010-01 est le 1er avril 2011.

L'Office a procédé à un examen de son programme de vérification des programmes de gestion et de protection des sociétés soumises à sa réglementation qui a débouché sur la publication d'une évaluation et d'un protocole de vérification uniformisés. Les directives contenues dans le protocole de vérification visent à guider et à influencer les sociétés pour qu'elles rendent leurs programmes de gestion et de protection conformes aux exigences des lois et aux conditions des certificats et des ordonnances de l'ONÉ. L'Office a poursuivi son travail de mise au point d'un outil de gestion des données qui agira comme soutien à sa démarche axée sur le risque pour assurer le respect de la loi par les sociétés.

Respect des droits et des intérêts des personnes touchées par les installations réglementées par l'ONÉ

Tout au long de l'exercice, l'Office a continué son travail sur de nombreuses initiatives qui visent à assurer le respect des droits et des intérêts des personnes touchées par les installations et les activités réglementées par l'ONÉ.

Au cours des consultations menées en 2008-2009 dans le cadre de l'Initiative de consultation relative aux questions foncières (ICQF), des propriétaires fonciers ont mentionné que l'absence de financement pour les participants constituait un obstacle considérable à leur participation à certains processus de réglementation de l'ONÉ. En juillet 2010, l'Office a reçu l'autorité législative d'établir un programme d'aide financière aux participants (PAFP) en vertu de la Loi sur l'ONÉ. Grâce au programme, une aide financière est offerte aux particuliers, aux propriétaires fonciers, aux organismes non industriels sans but lucratif constitués en sociétés et aux groupes autochtones qui désirent participer à une audience orale

portant sur des installations. Au cours de l'exercice 2010-2011, une somme de 250 000 $ a été mise à la disposition de la population dans deux processus d'audience[15].

L'ONÉ a réalisé des progrès à l'égard de plusieurs engagements pris dans le cadre de l'ICQF, entre autres ceux-ci :

- Il a piloté avec succès un groupe multilatéral qui a préparé et publié les *Directives visant le croisement sécuritaire de pipelines réglementés par l'ONÉ par un véhicule ou de l'équipement mobile agricole*;
- Il a continué à élargir son programme visant à favoriser la participation du public et a étudié la possibilité d'étendre sa démarche en matière de systèmes de gestion pour englober les droits et les intérêts des personnes touchées par les installations et les activités réglementées. Les travaux du groupe multilatéral se poursuivent;
- Il a rendu publique une nouvelle version du document intitulé *La réglementation des pipelines au Canada : Guide à l'intention des propriétaires fonciers et du grand public*;
- Il a mis à jour son site Web en y ajoutant une section réservée à la participation du public et aux questions foncières[16];
- Il a continué de parfaire son plan d'action sur cinq ans qui prévoit qu'à partir de 2014, les sociétés pipelinières commenceront à se constituer une réserve financière par voie de droits pipeliniers pour payer les coûts de la cessation d'exploitation;
- Il a créé un comité multipartite chargé d'examiner les enjeux physiques liés à la cessation d'exploitation des pipelines et de constituer une base de connaissances devant servir pour les décisions futures.

Malgré les progrès réalisés durant l'exercice 2010-2011, certaines mesures liées à l'ICQF sont demeurées inachevées. Le travail sur celles-ci se poursuivra au cours du prochain exercice.

Efficience de l'infrastructure et des marchés énergétiques

Pour atteindre son résultat stratégique, l'ONÉ encourage l'efficience de l'infrastructure et des marchés énergétiques. Dans le cadre de son mandat de réglementation, il réglemente les installations pipelinières et de transport d'électricité internationales et interprovinciales, les droits et tarifs pipeliniers et les importations et exportations d'énergie.

Au cours de l'exercice 2010-2011, environ 71 000 kilomètres de pipelines et 1 400 kilomètres de lignes de transport d'électricité au Canada étaient soumis à la réglementation de l'ONÉ. Durant la période, la valeur totale des exportations de pétrole brut, de produits pétroliers, de gaz naturel et de liquides de gaz naturel nécessitant une autorisation de l'ONÉ s'est élevée à environ 80,1 milliards de dollars. Bien que la plus grande partie de ces produits soient acheminés par pipeline, une faible proportion est transportée par pétroliers, camions et trains. Les lignes internationales de transport d'électricité relevant de l'Office ont permis d'exporter de l'énergie pour une valeur

15 Rapports du comité d'examen des demandes d'aide financière, http://www.neb-one.gc.ca/clf-nsi/rthnb/pblcprtcptn/prtcpntfndngprgrm/fndngrvwcmmttrprt-fra.html

16 Participation du public et questions foncières, http://www.neb-one.gc.ca/clf-nsi/rthnb/pblcprtcptn/nvlvngthpblc-fra.html

estimée à 1,9 milliard de dollars. Durant l'exercice 2010-2011, le secteur énergétique au Canada a représenté 6,7 % du PIB du pays. Les exportations d'énergie du Canada ont généré des revenus de 97,4 milliards de dollars et ont représenté 23,7 % de la valeur de toutes les exportations canadiennes.

L'un des volets importants de la promotion de l'efficience de l'infrastructure et des marchés énergétiques consiste à rendre des décisions au titre de la réglementation en temps opportun et dans l'intérêt public canadien. Au cours de l'exercice, l'Office a rendu six décisions au terme d'audiences sur des demandes d'autorisation importantes, notamment le projet gazier Mackenzie, le projet de Horn River de Nova Gas Transmission Ltd. et celui d'installations de traitement du gaz Dawson et des pipelines connexes de Westcoast Energy Inc. Au cours de l'exercice, l'Office a en outre continué d'appuyer les efforts déployés par le Bureau de gestion des grands projets lorsqu'il s'agit d'apporter des éclaircissements quant à l'évaluation des grands projets et de simplifier la façon de procéder. L'Office a respecté la majorité de ses normes de service à l'égard du processus de réglementation durant l'exercice 2010-2011.

Afin de sans cesse améliorer ses processus d'évaluation des demandes d'autorisation, l'Office a apporté des modifications qui accroissent l'efficacité du traitement des ordonnances d'importation à court terme de gaz naturel et des ordonnances d'exportation à court terme de pétrole, de gaz naturel, de liquides de gaz naturel et de produits pétroliers. Il a éliminé l'obligation pour les demandeurs de fournir des copies papier de leurs demandes quand ils utilisent le système de demande en ligne. Ce changement a réduit le temps de traitement des demandes. Le système de suivi du processus de réglementation, un outil interne permettant de repérer les demandes et d'en vérifier l'état d'avancement a aussi été mis en place durant l'exercice 2010-2011.

Leçons apprises

Une innovation d'importance a été apportée au programme de réglementation de l'énergie durant l'exercice 2010-2011 : la mise en place du Programme d'aide financière aux participants. Pendant ce même exercice, la charge de travail de l'Office a été plus élevée que prévue au chapitre des audiences et la courbe d'apprentissage pour le programme s'en est ainsi trouvée plus marquée. Les membres du personnel ont dû surveiller de près tout l'aspect administratif du programme, tout en assurant la compatibilité avec les processus en place de demande et visant la participation précoce des parties prenantes. Malgré tout, le programme a été mis en œuvre avec succès en 2010-2011 et l'Office a accordé une aide financière en vue de la participation du public pour deux audiences. Le processus d'apprentissage dans le contexte de l'offre du programme poursuivra son cours alors que le personnel de l'Office continue de suivre les audiences ouvrant droit à de l'aide financière aux participants afin d'apporter des améliorations au programme en 2011-2012.

Activité de programme : Information sur l'énergie

Le programme d'information sur l'énergie de l'Office lui fournit et fournit à l'industrie, aux responsables des politiques et à la population canadienne des renseignements sur le secteur de l'énergie et les marchés énergétiques, notamment une perspective de l'offre et

de la demande de produits énergétiques au Canada, afin d'aider à la prise de décisions sur l'infrastructure et les marchés énergétiques. Ce programme renseigne les Canadiens et Canadiennes sur l'évolution des marchés énergétiques et les enjeux se rattachant au mandat de réglementation de l'Office, principalement dans les secteurs du gaz, du pétrole et de l'électricité, et satisfait aux exigences de la Partie VI de la *Loi sur l'Office national de l'énergie*, qui prévoient la réalisation d'analyses du marché pour déterminer si la population canadienne a accès à une énergie à des prix équitables.

Ressources financières pour l'exercice 2010-2011 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
4,0	7,6	7,2

Ressources humaines (ÉTP) pour l'exercice 2010-2011

Prévues	Réelles	Écart
30,2	44,9	14,7

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Progrès
La population canadienne profite d'une infrastructure et de marchés énergétiques efficients.	Commentaires des clients internes et externes sur les produits découlant du programme d'information sur l'énergie, obtenus au moyen de questionnaires remis au terme d'ateliers, de cartes commentaires dans des publications et d'entretiens avec des clients	Dans les commentaires fournis, 80 % des clients jugent les produits du programme d'information sur l'énergie utiles et pertinents.	**Dépassé** Selon les commentaires recueillis, 87 % des clients jugent les produits du programme d'information sur l'énergie utiles et pertinents.
	Site Web de l'ONÉ qui renferme des renseignements pertinents et diffusés en temps opportun sur le marché de l'énergie	Le nombre de visites sur le site Web de l'Office aux fins de recherche de contenu a augmenté de 5 % par rapport à l'exercice précédent.	**Incapable de mesurer** Durant l'exercice 2010-2011, 470 675 utilisateurs ont consulté le site Web de l'ONÉ aux fins de recherche de contenu. Cependant, à cause de problèmes éprouvés avec l'outil de suivi du site Web durant l'exercice 2009-2010, il n'y a pas de données permettant une comparaison avec l'exercice à l'étude. Il n'est donc pas possible de mesurer le rendement pour l'exercice 2010-2011 en regard de l'objectif fixé.

Résumé du rendement et analyse de l'activité de programme

Le programme d'information sur l'énergie de l'ONÉ fournit une information objective, exacte et opportune sur l'évolution du secteur de l'énergie au Canada. Durant l'exercice 2010-2011, l'ONÉ a simplifié son programme pour qu'il s'harmonise davantage à son mandat. Le programme d'information sur l'énergie de l'ONÉ est en lien direct avec les exigences de surveillance constante des importations et des exportations (Partie VI) que lui impose la Loi sur l'ONÉ. L'Office surveille les marchés de l'énergie et s'exprime sur les besoins normalement prévisibles du Canada, eu égard aux perspectives liées aux découvertes de pétrole et de gaz. Riche de cette analyse, l'ONÉ peut rendre des décisions éclairées au titre de la réglementation. Il utilise aussi cette information pour produire des évaluations, accessibles au public, sur les tendances en matière d'énergie, les événements et les enjeux susceptibles de se répercuter sur les marchés énergétiques et l'offre et la demande d'énergie au Canada.

Durant l'exercice 2010-2011, plusieurs initiatives de l'ONÉ ont permis d'accroître sa capacité de collecte et d'analyse des renseignements sur le marché énergétique. Il a plus particulièrement :

- Actualisé la composante du Système de suivi des produits de base touchant les liquides de gaz naturel. Cet effort s'inscrit dans un projet visant l'amélioration de la qualité des données par la conversion à un système en ligne de collecte de données sur les exportations et les importations;
- Recueilli des renseignements sur les marchés en surveillant les tendances; analysé les recherches faites ailleurs sur l'évolution du marché de l'énergie et assisté et participé à des conférences, des ateliers et des séminaires;
- Perfectionné ses outils pour l'aider à analyser des marchés énergétiques complexes et à contribuer aux analyses nationales et internationales sur l'énergie;
- Continué à encourager la participation des parties prenantes qui recueillent et publient des renseignements sur l'énergie.

Durant l'exercice 2010-2011, l'Office a publié un large éventail de rapports qui renferment de l'information sur l'énergie[17]. Au nombre de ces documents, on note des évaluations sur les ressources de gaz naturel, une analyse des coûts de l'offre gazière dans l'Ouest canadien, des projections de la productibilité de gaz naturel au Canada, un aperçu de la situation énergétique pour 2009, une liste des faits marquants dans le secteur énergétique en 2010, des rapports sur la demande énergétique dans le secteur industriel, une étude sur la consommation énergétique dans le Nord et les perspectives sur l'énergie pour l'été et l'hiver. L'ONÉ s'est aussi employé à actualiser la page de son site Web consacrée aux *Données sur les prix de l'énergie à l'intention des Canadiens*. Il a également facilité davantage l'accès à ses produits du programme d'information sur l'énergie en produisant des rapports plus concis et plus variés, écrits en termes simples à comprendre, et il a continué d'utiliser son site Web comme un outil plus accessible pour diffuser ses rapports.

17 Rapports sur l'énergie de l'ONÉ, http://www.neb-one.gc.ca/clf-nsi/rnrgynfmtn/nrgyrprt/nrgyrprt-fra.html

Au cours de l'exercice 2010-2011, les produits du programme d'information sur l'énergie diffusés à l'interne qu'utilisent les membres et le personnel de l'Office pour rester à l'affût des enjeux actuels et émergents en matière d'énergie ont été rationnalisés, avec comme résultat que la qualité des documents est supérieure et le temps nécessaire pour la distribution, réduit. L'Office a aussi invité de nombreuses ONGE à participer à l'élaboration de ses principaux produits et a tiré profit de ses relations de travail avec le Réseau canadien de l'environnement pour explorer des moyens qui rendraient son programme d'information sur l'énergie encore plus intéressant pour les ONGE.

Leçons apprises

L'analyse réalisée par l'ONÉ durant l'exercice 2010-2011 a confirmé que le Canada dispose d'abondantes ressources énergétiques. Alors que l'offre continuait d'augmenter, la demande ralentissait modestement. Les marchés canadiens de l'énergie demeurent complexes et en constante évolution. Il est donc nécessaire de maintenir une surveillance vigilante de ces marchés et de diffuser des données et des analyses sur ceux-ci et sur les enjeux liés à l'énergie auxquels le secteur fait face. Cela a toujours été, et restera, la raison d'être du programme d'information sur l'énergie de l'ONÉ.

Au cours de l'exercice, l'ONÉ a simplifié son programme d'information sur l'énergie pour qu'il s'harmonise davantage à son mandat de surveillance des marchés énergétiques. L'Office a aussi mis en place de nouveaux outils de mesure pour connaître le niveau de satisfaction de ses clients à l'égard de son programme. Les résultats obtenus auront des effets directs sur les aspects futurs du programme, afin de mieux répondre aux besoins des Canadiens et Canadiennes en matière d'information sur l'énergie.

Activité de programme : Services internes

Dans les services internes sont regroupées des activités et des ressources connexes qui soutiennent des programmes et d'autres obligations internes d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services de communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion financière, services de gestion de l'information, services de technologie de l'information, services de gestion des installations et du matériel, services des achats et services de voyages et autres processus administratifs. Les services internes ne comprennent que les activités et les ressources qui sont utilisées à la grandeur de l'organisation, par opposition à celles qui visent un programme précis.

Ressources financières pour l'exercice 2010-2011 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
24,6	22,7	20,8

Ressources humaines (ÉTP) pour l'exercice 2010-2011

Prévues	Réelles	Écart
184,1	134,8	49,3

Veuillez noter : L'écart entre les ressources humaines prévues et les ressources humaines réelles s'explique du fait que les chiffres du RPP 2010-2011 constituaient des estimations faites bien avant la planification réelle et détaillée pour l'exercice. Une fois la planification terminée, les chiffres initiaux n'étaient plus pertinents.

Résumé du rendement et analyse de l'activité de programme

La Stratégie des personnes

La compétitivité du marché de l'emploi dans le secteur de l'énergie a toujours posé un défi pour le recrutement et le maintien en emploi d'un personnel de qualité à l'ONÉ. Même si le secteur pétrolier a continué à recruter cette année, le calme relatif en ce qui a trait aux activités d'exploration et de mise en valeur du gaz a réduit les pressions sur le marché du travail de Calgary pendant la période. Cette situation a contribué à abaisser le taux de roulement du personnel de l'ONÉ. En effet, le taux d'attrition de l'Office s'est établi à 6,9 %, son niveau le plus bas des huit dernières années. L'Office a embauché 47 employés à temps plein durant l'exercice 2010-2011, soit 7,5 % de ses ÉTP totaux à la fin de l'année. Ce personnel supplémentaire est nécessaire pour qu'il puisse s'acquitter de la charge de travail grandissante et pour pourvoir les postes vacants.

La poursuite de la mise en œuvre de la Stratégie des personnes à l'ONÉ afin d'instaurer un climat de travail favorable a aussi contribué au maintien en emploi pendant l'année. Au cours de l'exercice 2010-2011, l'ONÉ a activement fait la promotion du développement du leadership afin d'améliorer le rendement de l'organisation. Dans le but de compléter ses programmes de leadership actuels, il a mis sur pied un programme pour les leaders en devenir. Il a aussi réaffirmé son engagement à renforcer le leadership en place au moyen d'un plan d'action pour le leadership orienté sur les personnes. La mise en œuvre de ce plan se traduira par un examen des compétences, des comportements et des mesures en matière de leadership, qui feront partie intégrante des responsabilités annuelles des leaders.

L'Office a aussi entrepris une refonte de son système de classification des postes au cours de l'exercice 2010-2011. Considéré comme avant-gardiste lors de son instauration, dans les années 1990, le système actuel est maintenant dépassé. L'adoption d'une nouvelle structure devrait favoriser l'avancement professionnel et la gestion du rendement et, en conséquence, accroître la satisfaction et le maintien en emploi du personnel.

Au cours des dernières années, le Cadre de responsabilisation en gestion de la dotation de l'ONÉ a fait ressortir le besoin pour l'organisation d'élaborer un plan stratégique des ressources humaines afin de l'aider à être proactif dans la prévision de ses besoins émergents en matière de ressources humaines. Le travail entrepris durant l'exercice 2010-2011 continuera au cours du prochain exercice.

La réussite de l'Office à créer un environnement de travail positif a été soulignée à l'extérieur de ses murs. Ainsi, l'ONÉ s'est distingué en se classant parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada en 2011 et en étant choisi parmi les 50 meilleurs employeurs en Alberta et l'un des meilleurs pour le milieu de travail favorable à la famille au Canada. Dans une enquête réalisée par Towers Watson, l'ONÉ a, cette année encore, affiché un taux d'engagement du personnel supérieur à la norme canadienne[18].

Amélioration de l'efficacité de l'organisation et de la gestion des ressources

Au cours de l'exercice, l'ONÉ s'est employé à revoir sa structure de gouvernance financière afin de mieux intégrer la gestion des dépenses et les crédits. Cela a consisté à créer un système d'information financière en direct pour les dépenses et les crédits qui permet aux gestionnaires d'avoir accès en temps réel aux crédits. La planification de la gestion de l'information et de la technologie de l'information a aussi été harmonisée à la nouvelle structure de gouvernance financière afin de rendre l'intégration des facteurs liés à la GI et à la TI transparente lors des décisions concernant la gestion financière. De nouveaux plans stratégiques pour ces secteurs ont été élaborés au cours de l'exercice. L'ONÉ a également poursuivi son travail en vue de convertir les documents essentiels en format électronique. En tout, 69 634 documents de ce type ont été convertis durant l'exercice.

Durant l'exercice 2010-2011, l'ONÉ a revu en profondeur son programme d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Pendant la période étudiée, il a fait face à un nombre sans précédent de demandes de renseignements en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Pour satisfaire à la demande, il a dû consacrer des ressources supplémentaires à cette fonction, par voie de réaffectations internes, et élaborer de nouveaux processus et des documents de sensibilisation.

Il a aussi déployé beaucoup d'efforts pour renforcer ses processus, ses outils et ses comportements, afin d'améliorer son rendement à titre d'organisation. En 2010, il a commencé à consigner et à gérer toutes ses activités liées au travail dans l'outil de gestion du travail (OGT), un outil unique devant servir à soutenir le processus de planification des activités et l'exécution de celles-ci; cet outil s'harmonise à celui de planification des ressources de l'Office. Grâce à l'OGT, l'ONÉ sera mieux en mesure d'évaluer ses besoins courants et émergents de ressources et d'agir de manière proactive pour y faire face. En outre, le système de gestion de la qualité (SGQ) de l'Office continue d'offrir une méthode utile pour documenter les processus et noter les améliorations. Au cours de l'exercice, l'ONÉ s'est employé à faire en sorte que tous ses processus liés au SGQ satisfassent aux exigences de base dès l'exercice 2010-2011. Cet objectif n'a pas été atteint en raison de demandes concurrentielles. L'ONÉ poursuivra néanmoins ses efforts durant le prochain exercice pour améliorer encore plus ses processus.

18 La norme canadienne provient de l'enquête Global Workforce Study de 2010 de Towers Watson, qui rejoint un large éventail de secteurs industriels au Canada.

Leçons apprises

Des priorités concurrentielles et une augmentation de la charge de travail ont mis le programme de services internes de l'ONÉ à rude épreuve au cours de l'exercice. Afin de maximiser les ressources existantes affectées aux services internes, le personnel doit être consulté dès les premières étapes du processus de planification. À cette fin, l'ONÉ s'emploiera à renforcer son processus de planification intégrée au cours de l'exercice 2011-2012. À l'automne 2010, l'ONÉ a entrepris sa seconde évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG). Il mettra en œuvre des plans d'action pour combler les lacunes relevées et continuer de prendre appui sur ses points forts.

SECTION III

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Information financière

État condensé de la situation financière
au 31 mars 2011 (en milliers de dollars)

	Variation (%)	2010–2011	2009–2010*
Total de l'actif	3,1 %	40 880	39 658
Total du passif	-23,1 %	15 741	20 467
Avoir du Canada	31,0 %	25 139	19 191
Total	3,1 %	40 880	39 658

*Données de l'exercice 2009-2010 retraitées

Au cours de l'année, l'ONÉ a adopté la version révisée de la Norme comptable du Conseil du Trésor (NCCT) 1.2 - États financiers des ministères et des organismes qui s'applique à l'Office à partir de l'exercice 2010-2011. Le principal changement aux politiques comptables de l'ONÉ rendu nécessaire par suite de l'adoption de cette nouvelle norme a trait à la comptabilisation des sommes exigibles du Trésor comme un actif dans l'état de la situation financière.

Pour ce qui est de l'état de la situation financière, le changement le plus important se situe dans le passif et plus précisément les revenus reportés qui représentent le solde de fin d'exercice des redevances réglementaires non encore gagnées. Chaque trimestre, l'Office recouvre une partie des dépenses estimatives pour l'exercice et constate les revenus au cours du trimestre lié aux dépenses estimatives. Une modification apportée en 2009-2010 au *Règlement sur le recouvrement des frais de l'Office national de l'énergie* a été à l'origine d'une facturation transitoire unique pour l'année allant de janvier à décembre 2010. Un quart de ces revenus a été constaté en 2009-2010 et trois quarts ont été inscrits comme revenus reportés liés à l'exercice 2010-2011.

État condensé des opérations financières
au terme de l'exercice, le 31 mars 2011 (en milliers de dollars)

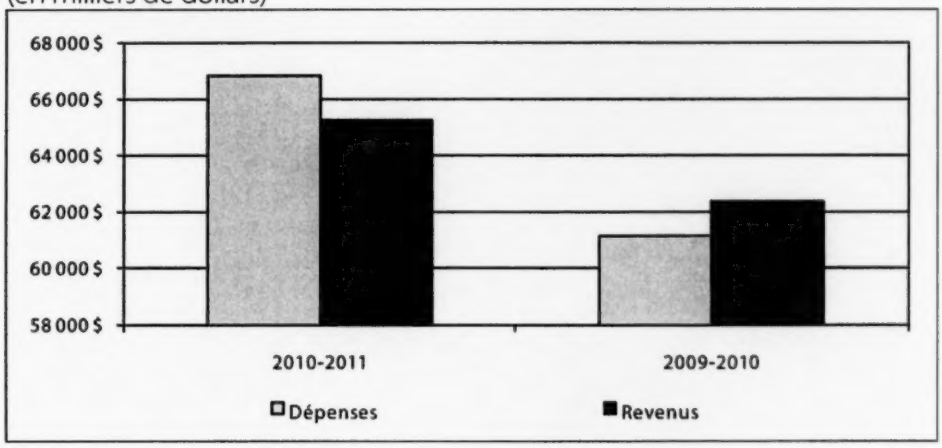
	Variation (%)	2010–2011	2009–2010
Total des dépenses	9,3 %	66 834	61 155
Total des revenus	4,7 %	65 260	62 344
Coût de fonctionnement net	-232,4 %	1 574	(1 189)

Le traitement comptable du rajustement de la facturation a été modifié pendant l'exercice 2009-2010. Au cours des exercices précédents, le rajustement était constaté au moment de la facturation. À compter de 2009-2010, il sera constaté au cours de la période pendant laquelle la variation survient. Pendant cet exercice de transition, le rajustement de la facturation applicable à 2008 et à 2009 a été constaté pendant l'exercice 2010 (2009-2010), ce qui a été à l'origine d'une importante hausse des revenus et une baisse correspondante pendant l'exercice 2011 (2010-2011). La situation devrait se stabiliser dans les exercices futurs, et les tendances normales attribuables au processus de recouvrement des coûts réapparaîtront.

Tableaux/graphiques présentant l'information financière

Revenus comparés aux dépenses

(en milliers de dollars)



États financiers

On peut trouver les états financiers de l'Office sur son site Web[19].

Liste des tableaux renfermant des renseignements supplémentaires

Tous les tableaux de renseignements supplémentaires qui figurent dans le *Rapport ministériel sur le rendement 2010-2011* sont disponibles en ligne dans le site Web du Secrétariat Conseil du Trésor du Canada[20].

- Sources des revenus non disponibles
- Rapports sur les frais d'utilisation
- Achats écologiques
- Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes
- Vérifications internes et évaluations

19 États financiers de l'ONÉ, http://www.neb-one.gc.ca/clf-nsi/rpblctn/rprt/dprtmntlprfrmncrprt/2010-2011fnnclsttmnt-fra.html

20 Voir Partie III — Rapports ministériels sur le rendement (RMR) de 2010-2011 (Tableaux), http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2010-2011/index-fra.asp

SECTION IV

AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

Pour nous joindre

Adresse :	Office national de l'énergie 444, Septième Avenue S.-O. Calgary (Alberta) T2P 0X8
Courriel :	info@neb-one.gc.ca
Internet :	http://www.neb-one.gc.ca
Téléphone :	403-292-4800
Sans frais :	1-800-899-1265
Télécopieur :	403-292-5503
Télécopieur sans frais :	1-877-288-8803
TTY (téléscripteur) :	1-800-632-1663

Renseignements supplémentaires

Plan stratégique de l'ONÉ

Le plan stratégique de l'ONÉ est disponible dans le site Web de l'Office[21].

Rapport annuel de l'ONÉ

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les activités de l'ONÉ en 2010, le lecteur peut consulter le Rapport annuel 2010 de l'ONÉ disponible dans le site Web de l'Office[22].

21 Plan stratégique de l'ONÉ, http://www.neb-one.gc.ca/clf-nsi/rthnb/whwrndrgvrnnc/strtgcpln-fra.html

22 Rapport annuel de l'ONÉ, http://www.neb-one.gc.ca/clf-nsi/rpblctn/rprt/nnlrprt/nnlrprt-fra.html